

Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami.

DOCUMENTO di CONSULTAZIONE

PREMESSA

Con il presente procedimento l'Autorità intende definire, ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami.

A tale proposito, l'articolo 8 del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, prevede in particolare che “[...]e carte di servizio, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indicano in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura. 2. Le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti di cui al comma 1. Sono fatte salve ulteriori garanzie che le imprese che gestiscono il servizio o l'infrastruttura definiscono autonomamente”.

In esito alle attività connesse allo svolgimento dei compiti istituzionali dell'Autorità, segnatamente dall'analisi di reclami e segnalazioni di utenti e loro associazioni, sono in particolare emerse alcune criticità, descritte più nel dettaglio nella relazione illustrativa, attinenti all'effettivo esercizio dei diritti degli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne con specifico riguardo al trattamento dei reclami.

L'Autorità ha pertanto avviato, con delibera n. 2/2019 del 17 gennaio 2019, un procedimento per la definizione delle misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami.

In considerazione di quanto illustrato l'Autorità ritiene pertanto necessario declinare il contenuto minimo dei suddetti diritti, definendone le modalità di esercizio, secondo quanto previsto nel presente schema di atto di regolazione, che si pone in consultazione al fine di acquisire osservazioni ed eventuali proposte da parte degli interessati ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del regolamento per lo svolgimento in prima attuazione dei procedimenti per la formazione delle decisioni di competenza dell'Autorità e per la partecipazione dei portatori di interesse, approvato con delibera n. 5/2014 del 16 gennaio 2014.

Le Misure di cui al presente schema di atto di regolazione intendono tra l'altro precisare le modalità di esercizio dei diritti dei passeggeri del trasporto via mare e per vie navigabili interne di cui al regolamento (UE) n. 1177/2010 e la relativa disciplina nazionale applicativa.

Schema dell'atto di regolazione

Misura 1 **(Oggetto e ambito di applicazione)**

1. Ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera e), del decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, il presente provvedimento definisce il contenuto minimo degli specifici diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti dei servizi di trasporto via mare e per vie navigabili interne possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali con riguardo al trattamento dei reclami.
2. Il presente provvedimento si applica agli utenti che viaggiano:
 - a) con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato nel territorio italiano;
 - b) con servizi passeggeri il cui porto d'imbarco è situato fuori dal territorio di uno Stato membro e il porto di sbarco è situato in Italia, a condizione che il servizio sia effettuato da un vettore stabilito nel territorio di uno Stato membro o che offre servizi di trasporto passeggeri da o verso l'Italia;
 - c) in una crociera il cui porto d'imbarco è situato nel territorio italiano.
3. Il presente provvedimento non si applica agli utenti che viaggiano:
 - a) su navi autorizzate a trasportare fino a dodici passeggeri;
 - b) su navi del cui funzionamento è responsabile un equipaggio composto da non più di tre persone o laddove la distanza complessiva del servizio passeggeri sia inferiore a 500 metri, sola andata;
 - c) con escursioni e visite turistiche diverse dalle crociere; oppure
 - d) su navi senza mezzi di propulsione meccanica nonché su originali e singole riproduzioni di navi da passeggeri storiche, progettate prima del 1965, costruite principalmente con materiali originali, autorizzate a trasportare fino a trentasei passeggeri.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 1**.

Misura 2 **(Definizioni)**

1. Ai fini del presente provvedimento si applicano le definizioni di cui all'articolo 3 del regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (di seguito: Regolamento), nonché le seguenti definizioni:
 - a) **gestore del servizio**: il vettore di cui all'articolo 3, lettera d), del Regolamento;
 - b) **meccanismo per il trattamento dei reclami**: il complesso delle procedure, organizzate dal gestore dei servizi o dall'operatore del terminale ai sensi dell'articolo 24, paragrafo 1, del Regolamento, per la raccolta dei reclami e per la risposta motivata agli stessi entro i termini previsti dal paragrafo 2 dello stesso articolo;

- c) **reclamo:** ogni comunicazione scritta con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante o un'associazione di utenti, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio con uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi;
- d) **utente:** l'utente potenziale, ovverosia il soggetto che intende fruire del servizio di trasporto passeggeri via mare o per vie navigabili interne o di una crociera, o l'utente effettivo, ovverosia il soggetto che fruisce o ha già fruito di tale servizio.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 2**.

Misura 3 (Accessibilità delle procedure di reclamo)

1. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali garantiscono la disponibilità di un meccanismo per il trattamento dei reclami di facile accesso ed utilizzo, assicurando comunque:
 - a) la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'Italiano, anche la lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua;
 - b) più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui almeno:
 - b.1) presentazione del reclamo tramite il sito *web*, con accesso da apposito link posto nell'*home page*, o via *e-mail*, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta;
 - b.2) presentazione del reclamo tramite un indirizzo o casella postale;
 - c) la disponibilità di un modulo di reclamo, in modalità anche stampabile, conforme al fac-simile di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure.
2. È fatta salva la possibilità per l'utente di presentare il reclamo senza utilizzare il modulo di cui alla Misura 3.1 lettera c); i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad esaminare i reclami che riportino almeno:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito);
 - b) i riferimenti identificativi del viaggio effettuato (data, ora di partenza, origine e destinazione);
 - c) la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o, ove ne sia prevista l'adozione, dalla carta dei servizi.
3. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali informano gli utenti almeno:
 - a) dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
 - b) della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;
 - c) dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso al gestore del servizio o all'operatore del terminale, in conformità a quanto previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento;
 - d) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio o l'operatore del terminale fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 24, paragrafo 2, del Regolamento o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi, ove sia prevista l'adozione della stessa;
 - e) dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di omessa risposta al reclamo, in particolare della possibilità:

- e.1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - e.2) di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di regolazione dei trasporti (di seguito: Autorità), precisando le relative modalità;
 - f) dell'indennizzo automatico, previsto per i casi di omessa risposta o di risposta tardiva, ai sensi della Misura 5.
4. Le informazioni di cui alla Misura 3.3 sono riportate almeno:
- a) nel sito *web*, in una sezione dedicata accessibile dall'*home page*, tramite apposito link denominato "*Reclami*";
 - b) nelle condizioni generali di trasporto, in una sezione dedicata denominata "*Reclami*";
 - c) nella carta dei servizi, ove ne sia prevista l'adozione, in una sezione dedicata denominata "*Reclami*";
 - d) su locandine affisse a bordo delle navi, nei porti e presso i terminali portuali, in una sezione dedicata denominata "*Reclami*".
5. Ai fini del decorso dei termini di cui alla Misura 3.3, lettere c) e d):
- a) in caso di presentazione del reclamo a mezzo *e-mail* o tramite sito *web*, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno dell'invio;
 - b) in caso di presentazione del reclamo a mezzo posta ordinaria tramite un indirizzo o casella postale, il reclamo si intende trasmesso il giorno dell'invio e si intende ricevuto nel giorno della registrazione dello stesso da parte del gestore dei servizi e dell'operatore del terminale nei propri sistemi, che deve avvenire tempestivamente e comunque entro cinque giorni dalla ricezione;
 - c) ove previsto tra i canali utilizzabili, in caso di consegna a mano del reclamo presso gli uffici dell'operatore del terminale o del gestore del servizio, presso un agente di viaggio, un operatore turistico o un venditore di biglietti, il reclamo si intende trasmesso e ricevuto il giorno della consegna, che deve essere indicato su apposita ricevuta.
6. Il biglietto riporta chiaramente l'indicazione del gestore del servizio a cui effettuare un eventuale reclamo, nonché del link di cui alla Misura 3.4, lettera a), anche ove la conclusione del contratto di trasporto avvenga tramite un venditore di biglietti, un agente di viaggio o un operatore turistico.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 3**.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito al fac-simile di modulo di reclamo di cui agli **allegati 1 e 2** alle presenti misure.

Misura 4 (Requisiti di motivazione della risposta)

1. La risposta al reclamo è motivata, con un linguaggio agevolmente comprensibile per l'utente, con riferimento a tutti i motivi di reclamo rilevati dall'utente, ed indica chiaramente, in particolare:
- a) se il reclamo è accolto o respinto, in relazione ai fatti accertati e alle previsioni della disciplina nella fattispecie applicabile;

- b) se l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo o rimborso comunque denominato, e, in tal caso, le tempistiche e le modalità per ottenerlo; qualora all'utente spetti la compensazione economica di cui all'articolo 19, paragrafo 1, del Regolamento, è indicata la facoltà di riceverne il versamento in denaro, salvo che l'utente non abbia già fornito indicazioni in proposito nel modulo di reclamo;
- c) le misure poste in atto per la risoluzione del disservizio segnalato e, qualora lo stesso non sia stato ancora risolto, la relativa tempistica;
- d) i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, in particolare:
 - d.1) la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
 - d.2) la possibilità di presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità precisando le relative modalità.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 4**.

Misura 5
(Indennizzi)

- 1. L'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico in misura non inferiore:
 - a) al 10% del prezzo complessivo del biglietto in caso di risposta fornita tra il sessantesimo ed il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
 - b) al 20% del prezzo complessivo del biglietto in caso di risposta fornita oltre il novantesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
 - c) al 25% del prezzo complessivo del biglietto in caso di omessa risposta.
- 2. L'indennizzo di cui alla Misura 5.1 non è dovuto nei casi in cui:
 - a) l'importo dello stesso è inferiore a 6 euro;
 - b) il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità e tempistiche previste dalla Misura 3;
 - c) all'utente è già stato corrisposto un indennizzo ai sensi della Misura 5.1 relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 5**.

Misura 6
(Registrazione dei reclami e conservazione dei dati)

- 1. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali assicurano, nell'ambito del meccanismo per il trattamento dei reclami, la registrazione dei reclami ricevuti, indicando per ciascun reclamo:
 - a) i riferimenti identificativi dell'utente e del viaggio;
 - b) la data di ricevimento del reclamo, determinata secondo quanto previsto alla Misura 3.5;
 - c) i motivi di reclamo riportati nel fac-simile di cui agli allegati 1 e 2 alle presenti misure;
 - d) la risposta motivata al reclamo, corredata della relativa data di invio.

2. Nel rispetto delle norme in materia di tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali, per quanto di rispettiva competenza, conservano i dati inerenti al reclamo per un periodo di tempo congruo anche in relazione alle eventuali richieste di informazioni formulate dall'Autorità nell'esercizio dei compiti istituzionali della stessa in materia di tutela dei diritti degli utenti.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alla **Misura 6**.

Si richiedono eventuali proposte in merito al termine ritenuto congruo per la conservazione dei dati relativi ai reclami da parte dei gestori dei servizi e degli operatori dei terminali.

Misura 7
(Disposizioni finali)

1. I gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad ottemperare alla Misura 3.4 lettera a) del presente provvedimento apportando, entro un mese dalla data di entrata in vigore dello stesso, le necessarie modifiche al proprio sito *web*.
2. Fatto salvo quanto previsto dalla Misura 7.1, i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali sono tenuti ad ottemperare alle misure oggetto del presente provvedimento adeguando, entro tre mesi dalla data di entrata in vigore dello stesso, le proprie condizioni generali di trasporto e, ove ne sia prevista l'adozione, la carta dei servizi.
3. Entro quarantacinque giorni dalla data di entrata in vigore del presente provvedimento i gestori dei servizi e gli operatori dei terminali comunicano all'Autorità, ai fini della relativa pubblicazione in una apposita sezione del sito *web* istituzionale dell'Autorità, il link di cui alla Misura 3.4, lettera a), segnalando tempestivamente ogni eventuale successiva variazione.

Si richiedono osservazioni ed eventuali proposte in merito alle tempistiche applicative individuate dalla **Misura 7**.